

GUÍA DIDÁCTICA

MÓDULO FORMATIVO:

SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO:

TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	3
2. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO	3
3- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO.....	4
4- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
5- CONTENIDOS.....	7
5.1. Contenidos básicos.....	7
5.2. Desarrollo de contenidos	11
6- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.....	11
6.1. Proceso de evaluación.....	11
6.2. Criterios de calificación	13
7.- TUTORÍAS	14
8.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ALUMNADO CON NEAE	16

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

Título: Técnico en Actividades Comerciales.

- **Real Decreto 1688/2011** de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 27/11/11).
- **Orden de 28 de Julio de 2015**, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales (BOJA 181 de 16/09/2015).
- **Orden ECD/73/2013**, de 23 de enero, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.

Familia profesional: Comercio.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Módulo profesional: SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL. Código 1234

Duración: 84 horas.

Profesor: Inmaculada Ruiz Cobo

2. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

- ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.
- q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas

que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

3- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales relativas a este módulo son las que se relacionan a continuación:

j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

4- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los diferentes tipos de clientes y la forma de atenderlos.
- b) Se han establecido los objetivos de las relaciones con los clientes, identificando las principales vías de contacto con éstos.

- c) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
- d) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
- e) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
- f) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
- g) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.
- h) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.

2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.

Criterios de evaluación

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.
- b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.
- c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.
- d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.
- e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.
- f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.
- g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.
- h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.

3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.

Criterios de evaluación

- a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de las informaciones, tanto manuales como informáticas.
- b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.

- d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.
- e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.
- f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.
- g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.

4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.

Criterios de evaluación

- a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.
- b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.
- c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.
- d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.
- e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- b) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.
- d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.
- e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.
- f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.
- g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.
- h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
- b) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- c) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.
- d) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.
- e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

5- CONTENIDOS

5.1. Contenidos básicos

Desarrollo de actividades de atención/información al cliente:

- La atención al cliente en las empresas y organizaciones. Tipos de clientes y tratamiento.
 - o Gestión de las relaciones con clientes. La orientación al cliente. Atención directa, telefónica y electrónica, entre otras.
 - o La identidad corporativa y la imagen de marca. Influencia en el posicionamiento y diferenciación de la empresa.
- El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. Objetivos.
 - o Funciones. Información, atención de incidencias y seguimiento postventa, entre otras.
 - o Estructura y organización. Funcional, geográfica, por productos y/o servicios, por clientes y por procesos, entre otros.
 - o Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización. Con el de marketing y relaciones públicas, con el de ventas, y con otros.
- Estructuras organizativas. Organigramas. Tipos. Por su fin, su ámbito, su contenido, su forma, entre otros. Diseño.
- Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario.
 - o Servicio pre-venta. Demostraciones, prueba del producto, entre otros.
 - o Servicio post-venta. Instalación, asesoramiento, garantía, reparaciones, reclamaciones, quejas, devoluciones, sustitución temporal del producto, entre otros.

- Los *contact centers*. Concepto.
 - o Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Recepción de llamadas o Inbound, emisión de llamadas u Outbound, entre otras.
 - o Tipología. De operación independiente o interconectado, entre otros.
 - o Servicios que prestan a las empresas. Soporte o asistencia sobre productos, servicios o información solicitada, entre otros.

Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente:

- La comunicación en la empresa. Información y comunicación.
- El proceso de comunicación. Elementos. Fases del proceso. Dificultades y barreras.
- Tipos de comunicación. Interna y externa, formal e informal, verbal y no verbal, entre otras.
- Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente. La publicidad, las relaciones públicas, la publicity y el patrocinio, entre otras. El sistema de comunicación integral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
 - o La comunicación oral. La entrevista, el debate, la mesa redonda, la charla, la conferencia y el discurso, entre otros. La comunicación telefónica. Recepción y emisión de llamadas. La sonrisa telefónica. La comunicación no verbal. El lenguaje corporal.
 - o La empatía, la escucha activa, la asertividad, entre otras.
- La comunicación escrita. Interna y externa.
 - o Las cartas comerciales. Estructura y tipos.
 - o Comunicaciones formales. Instancia, recurso, certificado, declaración, oficio, solicitud, informe y carta circular, entre otros.
 - o La comunicación escrita a través de la red. Internet/Intranet. La página web y el comercio electrónico, entre otros.
 - o El correo electrónico. Elementos y redacción. La mensajería instantánea.
 - o Comunicación en tiempo real. Chat y videoconferencia. Comunicación diferida. Foros.

Organización de la información relativa a la relación con los clientes:

- Técnicas de organización y archivo de documentación. Finalidad y funciones del archivo.
 - o Tipos de archivos. Archivos centralizados y descentralizados, activos, semiactivos e inactivos, manuales e informáticos, entre otros.
 - o Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos. Alfabética, numérica, alfanumérica, cronológica, temática y geográfica, entre otros.
- Organización de documentos de atención al cliente. Tipos. Felicitación, sugerencia, queja y reclamación, entre otros.
- Información relativa a los clientes.
 - o Ficheros de clientes. Elaboración y actualización.
 - o Las bases de datos. Tipos. Estructura. Funciones. Sistemas gestores de bases de datos. Ventajas.
 - o Bases de datos documentales. Online, en CD-ROM, hipertexto o hipermedia, entre otros.
- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).

- Manejo de bases de datos de clientes. Tratamiento de la información. Introducción, grabación, modificación y actualización de datos. Acceso a la información. Realización de consultas.
- Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes. Fuentes internas y externas. Partes.
- Normativa legal en materia de protección de datos.
 - El derecho fundamental a la protección de datos.
 - El tratamiento de los datos de carácter personal.
 - La Agencia Española de Protección de Datos y el Registro General de Protección de Datos.
 - Medidas de seguridad y documento de seguridad.

Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario

- Concepto de consumidor y usuario. Comportamiento y causas.
 - Consumidores y usuarios finales e industriales. Diferencias en el proceso de compra.
- La defensa del consumidor. Normativa legal. La Constitución Española. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Leyes autonómicas. Normativa comunitaria.
 - Derechos del consumidor. A una información correcta, a la protección de los intereses económicos y sociales, a la reparación de los daños y perjuicios sufridos, a la salud y a la seguridad, a la audiencia en consulta, entre otros.
- Instituciones al servicio del consumidor.
 - Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. Instituto Nacional de Consumo, Sistema arbitral de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Centro Europeo del consumidor, entre otras.
 - Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. Asociaciones de consumidores y usuarios, Cooperativas de consumo, Asociaciones de empresario o empresarias, entre otras.
- Fuentes de información en materia de consumo. Centro de Información y documentación del Consumo, Organización de Consumidores y Usuarios, Info Consumo, Consumer International, entre otras.

Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor:

- Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo. Mal servicio, productos defectuosos, información inadecuada, publicidad engañosa, mala atención, entre otras.
- Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, entre otras.
- Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias.
 - Fases del proceso. Recepción, petición de documentación, análisis, tramitación/validación, no tramitación, canalización, gestión/proceso, y cierre.
 - Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Forma. En el establecimiento, en la concejalía de la CC.AA., en la página web de la consejería de la CC.AA., por vía

- telemática, a través de asociaciones de consumidores y usuarios, entre otras.
- Cumplimentación de la hoja de reclamación.
- Proceso de tramitación. Plazos. Inicio de acciones, mediación y arbitraje. El laudo.
- Las reclamaciones ante la Administración. La denuncia. El silencio administrativo.
- Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.
 - Tratamiento personal. Comunicación no verbal.
 - Escrita o telemática. Modelos de respuesta.
 - Atención telefónica. Método BAP (Breve, activo y positivo).
- Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. Escucha activa, empatía, asertividad, desdramatización y autocontrol, entre otras.
- La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones. Objetivos y aspectos a negociar.
 - El plan de negociación. Fases. Preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo.
 - Técnicas de negociación en las reclamaciones. Tipos de negociador. Técnicas competitivas (yo gano, tú pierdes) y colaborativas (yo gano, tú ganas), entre otras.

Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario

- Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. Poca cualificación profesional, políticas demasiado estrictas, informalidad, miopía de marketing, entre otras.
- Tratamiento de las anomalías. Subsanación de errores, negociación y compensación, entre otros.
- Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. Objetivos y elementos.
 - Evaluaciones internas y externas.
 - Encuestas, confección de índices de eficacia, lectura y revisión de los partes de incidencias, entre otros.
- Métodos para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio.
 - Modelo ACSI. Expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido, quejas y fidelidad del cliente, entre otros.
 - Consultas realizadas a los clientes. Cuestionario de satisfacción, entrevista personal, telefónica, postal, on-line, entre otras.
- Normativa aplicable en la atención al cliente. Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El plan de calidad total del producto y del servicio. Objetivos.
 - Ciclo de Deming o modelo PDCA de mejora continua de la calidad.
 - Sistemas de medida y control de la calidad. Criterio, indicador y estándar de calidad.
 - La norma ISO 9001. La certificación de calidad. AENOR.
- Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.
 - Estrategias de defensa. Mejora de la calidad de productos y servicios.
 - Estrategias ofensivas. Programas de fidelización de clientes. Tarjetas de fidelización, Centro de llamadas (Call Center), regalos, descuentos y promociones, entre otros.

5.2. Desarrollo de contenidos

Los contenidos anteriores se desarrollarán siguiendo el manual de la editorial EDITEX, el cual establece las siguientes unidades didácticas (la temporalización se ajustará teniendo en cuenta que este ciclo se encuentra en la modalidad de FP Dual):

- UD. 1: Actividades de atención e información al cliente
- UD. 2: La comunicación en la empresa I
- UD. 3: La comunicación en la empresa II
- UD. 4: Organización de los documentos en las relaciones con los clientes
- UD. 5: Gestión de las relaciones con los clientes
- UD. 6: Protección y defensa del consumidor y usuario
- UD. 7: Gestión de quejas y reclamaciones del cliente
- UD. 8: Plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente

6- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

6.1. Proceso de evaluación

La evaluación será continua, en base a los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos establecidos por la normativa vigente, para lo cual se hace indispensable la asistencia regular a clase y la participación en las actividades programadas.

Se concreta en tres fases: evaluación inicial, evaluación formativa y evaluación final o sumativa. Al final del proceso de enseñanza-aprendizaje el alumnado obtendrá una calificación considerando el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos, de acuerdo con los correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

Evaluación inicial. Durante el mes de septiembre se llevará a cabo una prueba de evaluación inicial, la cual no supondrá calificación alguna, tendente a detectar las características y nivel de competencias que tiene el alumnado respecto a los resultados de aprendizaje y contenidos que va a estudiar. Esta prueba, junto a la observación del alumno, nos permitirá recoger información para utilizar en la planificación docente.

Evaluación parcial. Durante el curso se realizarán dos evaluaciones parciales, correspondientes a los dos primeros trimestres del curso escolar. En cada trimestre se realizarán pruebas escritas, sobre contenidos conceptuales. También se realizarán actividades, trabajos individuales y grupales, resolución de casos prácticos, etc., y mediante la observación del trabajo, revisión y corrección se podrán evaluar los contenidos procedimentales. Por último, también se evaluará positivamente la actitud proactiva, participativa, respetuosa y empática del alumnado; así como, se valorará negativamente cualquier incumplimiento de las normas de convivencia contenidas en el ROF del Centro, **haciendo especial hincapié en la prohibición de usar dispositivos móviles**. A este efecto, la utilización del móvil en clase sin autorización, conllevará un apercibimiento verbal; si se reitera la

conducta, supondrá la expulsión de clase, con la consiguiente falta de asistencia. Si el alumno fuera menor de edad, se consignará la falta de asistencia sin la expulsión.

Evaluación final. La evaluación final, para el alumnado que haya superado las evaluaciones parciales, será la media aritmética de las evaluaciones parciales, siempre que la nota obtenida en cada una sea igual o superior a 5.

Instrumentos de evaluación

- Pruebas escritas, pudiendo incluir teoría (preferentemente tipo test) y práctica (resolución de ejercicios). En caso de que el alumno no pueda efectuar la prueba por fuerza mayor justificada, se le podrá convocar en otra fecha.
- Confección de resúmenes/apuntes.
- Actividades, ejercicios, casos prácticos, trabajos individuales y grupales.
- Llevanza del cuaderno de clase.
- Asistencia y puntualidad. La falta de asistencia reiterada impide la evaluación continua. Por tanto, el alumnado que sobrepase un 25% de faltas (justificadas y no justificadas) no será evaluado y deberá presentarse a la prueba final en marzo. La excepción a esta norma vendrá dada por la presentación del alumno de un contrato laboral legal, en cuyo caso será evaluado con las pruebas escritas y la entrega de trabajos, actividades y ejercicios que se le pudieran solicitar. La impuntualidad, pasados 15 minutos de cortesía, será considerada como falta de asistencia.
Tanto la asistencia como la puntualidad no son baremables positivamente, ya que la asistencia puntual se entiende como deber de un alumno que se prepara para su inserción laboral y no objeto de recompensa.
- Actitud, según lo mencionado anteriormente en la evaluación parcial.

Nota. La evaluación será contextualizada teniendo en cuenta la situación concreta del alumno, de forma que las decisiones serán colegiadas en claustro y no tomadas unilateralmente por el profesor.

Medidas de recuperación y mejora de calificación

Los alumnos que no superen alguna evaluación podrán hacerlo en las pruebas de recuperación que se establecerán al efecto. Después de las recuperaciones trimestrales, realizadas después del período de evaluación, los alumnos que sigan sin superar el módulo, o parte de él, y aquellos que perdieron el derecho a la evaluación continua, podrán proceder a su recuperación en la prueba final de marzo, mediante la realización de una prueba de características similares a las realizadas a lo largo del curso. Las pruebas de recuperación trimestrales no tendrán una calificación mayor a 7 puntos y la prueba final se calificará de 0 a 10 puntos. Previamente, podrán asistir a las clases de refuerzo durante el período establecido por el Centro.

En caso de sorprender a un alumno copiando, éste no será evaluado en dicha evaluación, pasando al proceso de recuperación establecido para ese módulo.

Aquel alumnado que desee mejorar su calificación final puede presentarse a la prueba final de marzo.

Medidas de recuperación de la formación inicial de los alumnos de dual

Se establece como periodo de recuperación de la formación inicial, la semana siguiente de haber terminado dicha formación.

En caso de no recuperarla, el alumno/a seguirá en la modalidad presencial.

Si por causa justificada (contrato, enfermedad...) y/o por la necesidad de realizar la recuperación de la formación inicial el alumnado no pudiera incorporarse a la empresa en la fecha establecida y, en cualquier caso, el número de jornadas no superara el máximo establecido (25%), se procederá a la recuperación de dichas jornadas en marzo y en caso de solaparse con el periodo destinado a la FCT, ésta tendría que realizarse en el curso siguiente. También se considerará la posibilidad de renunciar a la modalidad DUAL e incorporarse a la modalidad presencial, siguiendo el procedimiento de recuperación habitual en la misma.

6.2. Criterios de calificación

Durante el primer trimestre, todo el alumnado, recibirán una FORMACIÓN INICIAL, que comprende conocimientos y conceptos necesarios para desarrollar en la empresa colaboradora además de aquellos que no recibirán en la misma, y que constituyen una visión global del módulo.

Los porcentajes de valoración de la FORMACIÓN INICIAL serán:

FORMACIÓN INICIAL DEL ALUMNADO	
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
Pruebas Escritas de teoría y práctica	70%
Confección de resúmenes, ejercicios, trabajos, resolución de casos prácticos, etc.	20%
Actitudes	10%

Notas aclaratorias:

1. Cada bloque de contenidos será valorado entre 1 y 10 puntos. La nota final será la media de todos, teniendo en cuenta que para efectuar dicha media debe obtenerse un mínimo de 4 puntos en los contenidos conceptuales y procedimentales.
2. La calificación de los procedimientos y actitudes se calificará con las rubricas establecidas al efecto.

2º TRIMESTRE. Para el alumnado de formación PRESENCIAL, la evaluación y los criterios de calificación son como en el primer trimestre, mientras que el alumnado que están en DUAL, presentan una nota final con los siguientes criterios:

ALUMNADO DUAL					
Modulo profesional 1234 SAC	Formación inicial	Formación en alternancia 55%			
		Centro educativo	Empresa 40%		
	45%	15%	Actividades en la empresa Tutor laboral	Memoria Profesor módulo	Cuaderno alumno Profesor seguimiento
			65% (1)	25% (2)	10% (3)

Notas aclaratorias:

- (1) Evaluación cualitativa realizada por el tutor laboral y cuantificada por el responsable del seguimiento. Éste a su vez la trasladará al profesor del módulo.
- (2) Evaluación realizada por el profesor del módulo, valorando la completa cumplimentación de la memoria y la calidad de las aportaciones realizadas.
- (3) Evaluación realizada por el responsable del seguimiento, comprobando la correcta cumplimentación del cuaderno de seguimiento, trasladándola al profesor del módulo.
- (4) El alumno dual recibirá una calificación trimestral.
- (5) El alumnado que no obtenga una evaluación positiva o abandone el proyecto será excluido del proyecto, ofreciéndole la posibilidad de continuar en la modalidad presencial, teniendo que superar los contenidos que se correspondan con el momento en que se produzca la transición a la formación presencial y el grado de aprovechamiento que haya podido tener en el centro de trabajo. Los términos en los que se concretan estas situaciones aparecen detallados en el proyecto de formación dual correspondiente a cada módulo.

7. PROTOCOLOS EN CASO DE ABANDONOS O RENUNCIAS DE LA FP DUAL

A continuación, indicamos qué opciones se plantean tanto al alumnado como a la empresa en el caso de que un alumno/a renuncie a continuar en el proyecto de FP Dual.

El alumnado es informado al comienzo de curso durante la formación inicial del compromiso que adquiere si es seleccionado para participar en la formación profesional dual.

Renuncia al comienzo de la Formación Profesional en Alternancia en 1º curso.

- Si el alumnado una vez comenzada la formación profesional en alternancia decide abandonar, se le ofrece la posibilidad de continuar con la modalidad presencial.
- Si este abandono se produce antes de que transcurra el 25% de las jornadas de alternancia, se incorporará a la modalidad presencial con todos los contenidos de los módulos de dual, y se le ofrecerá la posibilidad de participar en el proyecto al primer alumno/a de la reserva; si decide aceptar, se informará al tutor/a laboral de la empresa de la incorporación inmediata de dicho alumno/a. Dicho alumno será evaluado solo con los criterios de los módulos en dual.
- Si este abandono se produce después de que transcurra el 25% de las jornadas de alternancia, se le ofrecerá incorporarse a la formación presencial con los contenidos que se correspondan con el momento en que se produzca la transición, y con el grado de aprovechamiento que haya podido tener en el centro de trabajo; la evaluación será consensuada entre el tutor laboral y los profesores de cada uno de los módulos en dual.
- No podrá incorporarse nadie más a la empresa, aunque en casos excepcionales se solicitará autorización a delegación para que el alumnado que se incorpore pueda recuperar en periodo extraordinario.

Evaluación negativa de la Formación Profesional en Alternancia

El alumnado será excluido del proyecto en los siguientes casos:

- a). Por faltas repetidas de asistencia o puntualidad no justificadas.
- b). Por actitud incorrecta atendiendo al código disciplinario de la empresa o al reglamento de régimen interno del centro educativo.
- c). Por falta de aprovechamiento.
- d). Bajo rendimiento académico en los estudios cursados en el centro educativo.

Si el alumnado es excluido del proyecto no podrá continuar en la modalidad de formación profesional dual y se le ofrecerá la posibilidad de volver a la modalidad presencial y la evaluación se realizará de igual modo que en el apartado anterior.

Recuperación FP Dual:

a) Si el alumnado por causa justificada no puede cumplir con el horario establecido para su formación práctica en el centro de trabajo, podrá recuperar dichas jornadas durante el mes de junio, para los alumnos de 1º curso, y en marzo, entre finalización de la formación en alternancia y el comienzo de la FCT, para los alumnos de 2º curso, como periodo extraordinario.

b) Si el alumnado de primer curso, habiendo realizado la formación práctica en el centro de trabajo, tuviera una calificación negativa, se incorporaría a clases de recuperación durante el mes de junio como el resto del alumnado de la modalidad presencial y tendría que presentarse a la evaluación final de junio de los contenidos correspondientes en función de si el módulo está completamente en dual o no.

- Si el alumnado aprueba la evaluación final de junio, promociona y se incorpora a 2º curso en la modalidad dual.
- Si el alumnado suspende la evaluación final de junio, debe repetir en la modalidad presencial.

c) Si el alumnado de segundo curso, habiendo realizado la formación práctica en el centro de trabajo, tuviera una calificación negativa, se incorporaría a clases de recuperación como el resto del alumnado de la modalidad presencial y tendría que presentarse a la evaluación final de junio de los contenidos correspondientes en función de si el módulo está completamente en dual o no.

- Si el alumnado aprueba la evaluación final de junio, promociona y realiza la FCT en la siguiente convocatoria
- Si el alumnado suspende la evaluación final de junio, debe repetir en la modalidad presencial.

7.- TUTORÍAS

- Se establece un horario de tutoría individual para el alumnado y/o familia. Lunes de 18 a 19 horas para cualquier tipo de dudas, previa cita con el profesor.
- Se llevarán a cabo las tutorías grupales que se estimen oportunas, en función de las necesidades y demandas detectadas en cada momento.

8.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ALUMNADO CON NEAE

Con este alumnado se llevará a cabo adaptaciones no significativas, descritas según la normativa legal vigente para los CFGM, siempre con la intervención de los responsables legales del alumno, el propio alumno si es mayor de edad, y el departamento de orientación del centro. Estas adaptaciones no significativas permiten modificaciones en la metodología y evaluación, asegurando la consecución de las competencias y objetivos mínimos.

Se contemplan las siguientes adaptaciones:

1. Metodológicas: situarlo en un lugar adecuado, adaptar el número de actividades, fomentar las actividades grupales y estrategias de motivación y refuerzo positivo.
2. En los contenidos: se exigen aquellos considerados como mínimos para garantizar la consecución de las competencias.
3. En la evaluación: adaptar la forma del examen, si es posible, (oral, escrito, test, pregunta corta, etc.), número de preguntas, dotarle de más tiempo.